

Comisión De Servicios Públicos De California Información Útil Para El Consumidor

I. Programas de Energía: Gas y Electricidad

Programa de Tarifas Alternas de Energía para California (CARE): El programa CARE ofrece descuento en facturas de gas y electricidad de un 20% a clientes residenciales de bajos ingresos. Clientes de CARE son exentos a los aumentos de tarifas por electricidad que fueron aprobados en el 2001 para clientes de *Pacific Gas & Electric*, *San Diego Gas and Electric*, y *Southern California Edison*. Para calificar, los niveles de ingresos anuales son: \$23,400 para una casa de 1 o 2 personas; \$27,500 para 3 personas; y se le aumenta \$5,600 por cada miembro adicional. Favor de llamar su compañía de servicios para más detalles y para solicitarlo:

<i>Pacific Gas & Electric</i>	800-743-5000
<i>Southern California Edison</i>	800-447-6620
<i>San Diego Gas & Electric</i>	800-411-7343
<i>Sierra Pacific Power</i>	800-782-2507 (Portola) 800-782-2498 (S. Lake Tahoe)
<i>Southern Calif. Gas Co.</i>	800-427-2200

Inscripción automática para el programa CARE pronto estará disponible para clientes de *PG&E*, *Edison* y *SDG&E* cuando participen en los siguientes programas: Medi-Cal y Mujeres, Infantes y Niños (administrados por el Depto. De Servicios De Salud De California), Familias Saludables (administrado por el Consejo de Administración de Seguro Médico De Riesgo), o los Programas de Asistencia de Energía ofrecidos por el Departamento de Servicios Comunitarios y Desarrollo (17 de julio 2002 decisión de CPUC)

Eficiencia de Energía: Estos programas ayudan a consumidores de bajos ingresos a conservar energía y a controlar los costos de energía. Consumidores elegibles reciben los servicios de agencias comunitarias locales y de contratistas con licencia que trabajan para las compañías de servicios. Las cantidades de los ingresos anuales son las mismas que las del programa CARE, excepto para consumidores mayores de 60 años de edad o discapacitados de los cuales sus pensiones sean mas altas. Los servicios incluyen cosas como aislamiento, bombillas de luz fluorescente eficiente en energía, auditorias de consumo de energía en casa, y otras que cambian de tiempo en tiempo. Llame su compañía de servicios para más detalles y para solicitarlos:

<i>Pacific Gas & Electric</i>	800-933-9555
<i>Southern California Edison</i>	800-736-4777
<i>San Diego Gas & Electric</i>	800-411-7343
<i>Sierra Pacific Power</i>	800-782-2507 (Portola) 800-782-2498 (S. Lake Tahoe)
<i>Southern Calif. Gas Co.</i>	800-331-7593

Programa de Alcance Comunitario de CPUC
Los Angeles: 213-576-7058
San Diego: 619-525-4309

Oficina de Asuntos al Consumidor de CPUC
Gratis: 800-649-7570

Fondos para Asistencia de Energía: Accionistas de compañías de servicios y clientes donan dinero para ayudar a personas de edad avanzada de bajos ingresos a calificar, o personas discapacitadas a pagar sus facturas de energía. Los fondos son administrados por agencias no lucrativas por medio de un sistema de agencias de asistencia de la comunidad. Generalmente, se le otorga el pago una vez por año. Llame:

<i>Pacific Gas & Electric</i>	800-743-5000
<i>Southern California Edison</i>	800-447-6620
<i>San Diego Gas & Electric</i>	800-411-7343
<i>Sierra Pacific Power</i>	800-782-2507 (Portola)
	800-782-2498 (S. Lake Tahoe)
<i>Southern Calif. Gas Co.</i>	800-866-2066

Programa de Asistencia Familiar para Tarifas de Electricidad (FERA): Este programa le ofrece a familias elegibles su uso de electricidad tarifas de grado 3 en el ámbito de grado 2. El programa no afecta las tarifas de gas residencial. Comenzará a mediados de julio 2004 y seguirá en proceso para los clientes de las compañías *Southern California Gas, San Diego Gas and Electric, y Pacific Gas and Electric.*

Número de personas en la Casa	Niveles de Ingresos desde:	Hasta
3	\$27,501	\$39,300
4	33,101	47,400
5	38,701	55,400
6	44,301	63,500
Cada persona adicional	5,601	8,100

Programa de Asistencia con la Energía en Casa (HEAP): HEAP es un programa financiado por el gobierno federal que ayuda a los consumidores a pagar sus facturas de energía. El Departamento de Servicios Comunitarios y Desarrollo administra los programas HEAP, LI-HEAP y otros programas relacionados. Consumidores pueden solicitar en selectas agencias comunitarias cerca de sus hogares. Para información sobre las agencias en su área, favor de llamar al: 800-433-4327 o visite por internet al: <http://www.csd.ca.gov.liheap.html>.

Planes de Pagos Nivelados: Las compañías ofrecen planes de pagos para ayudar a los consumidores a tener facturas de energía (gas y luz) más estables enviándoles una factura mensualmente por la misma cantidad por 11 meses. La factura del mes 12 compara cuanto se pago en 11 meses, con cuanto se hubiera actualmente cobrado y cobra la diferencia. La factura del mes 12 puede ser un poco más o un poco menos que las 11 facturas con pago uniforme.

Línea Base Médica: Este programa proporciona a los consumidores una cantidad adicional de unidades de línea base si un residente de la casa requiere el uso de equipo vital de apoyo, o tiene una condición médica. Las unidades línea base son la asignación de energía a la tarifa más baja: horas de *kilowatts* por electricidad o termias de gas. El cliente y su médico llenan una solicitud que la compañía puede verificar visitando el hogar.

Programa de Alcance Comunitario de CPUC
Los Angeles: 213-576-7058
San Diego: 619-525-4309

Oficina de Asuntos al Consumidor de CPUC
Gratis: 800-649-7570

Los clientes de línea base médica pueden ser de cualquier edad y son exentos de los aumentos de tarifas del 2001 de *PG&E*, *SDG&E* y *SCE*. Favor de llamar a su compañía de energía al número que aparece en su factura para más detalles y una solicitud.

II. Programas de Teléfonos

Programa de Descuento de Servicio de Teléfono: *Universal Lifeline Telephone Service*

El programa *Universal Lifeline Telephone Service* (o ULTS) proporciona servicio de teléfono a tarifas bajas para consumidores de bajos ingresos. Los niveles de ingresos para calificar son: \$20,100 para una casa de 1-2 personas, \$23,700 para 3 personas y se agrega \$4,700 por cada persona adicional en la casa. La tarifa mensual por el servicio local ilimitado es \$5.34 y por servicio local medido es \$2.85. El costo de instalación es \$9.50. Estas tarifas son las mismas en todo el estado. Otros beneficios incluyen no pagar los recargos de la Comisión Federal de Comunicaciones o (*Federal Communications Comision*) por el acceso de Número Local Portátil ni el recargo del fondo del Servicio Universal. Llame a su compañía local de teléfono para conseguir una solicitud y más detalles.

Muchas compañías ahora ofrecen servicio local. Encuentre los números de teléfono en las páginas amarillas o en la página de Internet de la CPUC. Llame a Oficina de Asuntos del Consumidor (*Consumer Affairs Branch*) al 800-646-7570 y confirme que la compañía que ha escogido tiene permiso de la CPUC para vender servicio local, si tiene dudas de la compañía.

Equipo y Servicios de Teléfono: Programa de Acceso Telefónico en California

Equipo y servicios de teléfono especial sin cargos o a precios reducidos están disponibles para persona que tienen certificación de estar sordos, deshabilitados, o que tienen problemas con el oído, habla, movimiento o la vista, que les impide usar el teléfono. Las condiciones calificativas pueden ser temporales o permanentes. Póngase en contacto con el centro estatal para conseguir una solicitud y más detalles. 800-806-1191 (voz), 800-806-4474 (TTY), o 800-889-3974 (Fax). Solicitudes se pueden conseguir por el Internet en el www.ddtp.org.

El Servicio de Retransmisión de California utiliza teléfonos de texto o aparatos de telecomunicaciones para personas sordas (TTY/TDD) para conectar a las personas que llaman sin importar que clase de equipo de teléfono usen. El servicio es gratuito y disponible en inglés y español tan solo marcando tres números: 711. También está disponible al llamar a los siguientes números:

De un TTY/TDD, llamar al 800-735-2929 (MCI) o 877-735-2929 (Sprint)

De otros teléfonos, llamar al 800-735-2922(MCI) o 888-877-5379 (Sprint)

III. Programas de Servicio de Agua: Consumidores de bajos ingresos pueden calificar para recibir descuentos en servicio de agua en ciertas áreas del estado. Vea la tabla de ingresos mas abajo.

Programa de Alcance Comunitario de CPUC
Los Angeles: 213-576-7058
San Diego: 619-525-4309

Oficina de Asuntos al Consumidor de CPUC
Gratis: 800-649-7570

Southern California Water Company: Llame al 800-999-4033 para informarse si cubre su área. Si cubre su área, regístrese para recibir el descuento de 15%.

California American Water Company, Distrito de Monterey: Llame al 888-237-1333 para informarse si cubre su área. Si cubre su área, regístrese para el programa que anula los cargos mensuales.

Número De Personas en Casa	Límite de Ingresos Anuales
1 a 2	\$23,400
3	\$27,500
Cada persona adicional	\$5,600

IV. Servicios adicionales de parte de la CPUC o sus servicios regulados:

Notificación a una Tercera Persona: Un consumidor residencial puede designar a un pariente o una amistad para recibir notificación de una factura que se ha vencido. Ésta “tercera persona” no es responsable de pagar la factura. Tanto el consumidor como la tercera persona firman la solicitud. El tener este servicio no cambia las reglas de pago. Llame al número en su factura de gas, electricidad, o teléfono para recibir una solicitud.

Arreglos de Pago: Consumidores que no puedan pagar la factura en la fecha que se vence deben hablar a la compañía lo más pronto posible. Llame a su compañía de servicio para ayuda y más información:

<i>Pacific Gas & Electric</i>	800-743-5000
<i>Southern California Edison</i>	800-655-4555
<i>San Diego Gas & Electric</i>	800-411-7343
<i>Sierra Pacific Power</i>	800-782-2507 (Portola) 800-782-2498 (S. Lake Tahoe)
<i>Southern Calif. Gas Co.</i>	800-427-2200

Procedimiento de Quejas: Consumidores que tengan quejas sobre su factura deben primero hablar a la compañía y pedir una investigación. Consumidores que no estén satisfechos con el resultado de la investigación pueden llamar a la CPUC al 800-649-7570 (10:00 a.m. a 3:00 p.m.) y presentar una queja. Consumidores pueden también quejarse con la CPUC si creen que han sido víctimas de fraude o un cambio de servicio telefónico sin su autorización.

Dos maneras de presentar quejas:

- ✓ Escriba a la Oficina de Asuntos del Consumidor de la CPUC, 505 Van Ness Avenue, San Francisco, CA 94102 o
- ✓ Por el Internet: www.cpuc.ca.gov/static/forms/complaint.htm.

Alerta al Consumidor: El asumir la personalidad de un trabajador de la compañía de servicios es un crimen. Para prevenir que esto pase, pida identificación antes de permitirle la entrada a un trabajador de servicios a su hogar, patio o negocio.

Programa de Alcance Comunitario de CPUC
Los Angeles: 213-576-7058
San Diego: 619-525-4309

Oficina de Asuntos al Consumidor de CPUC
Gratis: 800-649-7570

V. Páginas de Internet: Sus quejas pueden ser presentadas por Internet con la Oficina de Asuntos del Consumidor de la CPUC así como por correo. Las compañías de servicios tienen otros programas que ofrecen a todos los consumidores sin importar los ingresos; estos son explicados en las páginas de Internet de las compañías. Información sobre la conservación de energía esta disponible en las páginas de Internet de las siguientes compañías de servicios.

Gobierno

Calif. PUC www.cpuc.ca.gov
Dep. de Serv. Comm. y Des. www.csd.ca.gov
Com. de Energía de CA www.energy.ca.gov
Dep. de Asu. del Cons. de CA www.dca.ca.gov
Com. Federal de Comm. www.fcc.gov
Com. Federal de Comercio www.consumer.gov

Compañías de Energía

PG&E www.pge.com
Edison www.sce.com
SDG&E www.sdge.com
Gas Co. www.socalgas.com
Sierra Pacific Power:
www.sierrapacific.com

Compañías de Teléfono:

SBC (antes Pacific Bell) <http://www.sbc.com>
Verizon <http://www.verizon.com>

Muchas otras compañías ofrecen servicio telefónico local en California. Puede buscarlas en la página de Internet de la PUC y en el directorio de las páginas amarillas bajo “telecommunications.”

Información al Consumidor:

www.consumerworld.org www.nacaa.net
www.ucan.org www.consumer-action.org
www.abtolls.com www.nclnet.org

Programa de Alcance Comunitario de CPUC
Los Angeles: 213-576-7058
San Diego: 619-525-4309

Oficina de Asuntos al Consumidor de CPUC
Gratis: 800-649-7570